

BA, Ciudad amiga de las Personas Mayores

Guía de comercio amigo

Recomendaciones y consejos para
lograr comercios accesibles en la
atención de las personas mayores





Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Ministerio de Hábitat y Desarrollo Humano

Secretaría de Integración Social para Personas Mayores

Dirección General Protección y Desarrollo Sostenible

Gerencia Operativa Accesibilidad Integral



Índice

Prólogo. BA, amiga de las personas mayores	4
Objetivos. 5 Razones para sumarse a la iniciativa	5
Beneficios de ser un comercio amigo.	6
1) Barreras edilicias	7
2) Equipamiento	15
3) Atención al cliente	16
Pequeños cambios, grandes diferencias	18
Recomendaciones para la atención de personas ciegas ..	18
Recomendaciones para la atención de casos especiales ..	19
4) Seguridad	20
Autoevaluación	21
Teléfonos útiles	22



Prólogo



Los comercios minoristas constituyen un sector clave en el desenvolvimiento de la vida cotidiana de los vecinos de la Ciudad. Por medio de ellos, se satisfacen necesidades de diversa índole: alimenticias, de cuidado personal e higiene, de salud, indumentaria, de entretenimiento y tecnológicas.

Tomando como punto de referencia el propósito de la Secretaría de Integración Social para Personas Mayores de trabajar para que la Ciudad de Buenos Aires sea una ciudad amiga de las personas mayores, sumar a los comercios minorista en esta iniciativa resulta prioritario.

Una Ciudad amiga de las personas mayores es aquella que promueve la autonomía, independencia, seguridad y participación de las personas mayores en su comunidad. La calidad de vida de las personas mayores se ve determinada por distintos factores, uno de ellos, el acceso a bienes y servicios.

4

BA, Ciudad Amiga de las personas mayores

Es un proyecto desarrollado por la Secretaría de Integración Social para Personas Mayores.

Se propone llevar adelante la iniciativa global de la Organización Mundial de la Salud (OMS- 2007) que convierta a Buenos Aires en una ciudad accesible para las personas mayores y por ende, para la población en general.

Según la OMS, las ciudades amigas de las personas mayores son aquellas que optimizan las oportunidades de salud, participación y seguridad para mejorar la calidad de vida a medida que las personas envejecen. Las políticas, servicios, escenarios y estructuras de la ciudad apoyan el envejecimiento activo.

Queremos invitar a los comercios a participar de este proyecto, a sumarse y promover espacios que integren a las personas mayores.

Por medio de esta guía se acerca información sencilla, útil y práctica sobre la accesibilidad en los comercios.

La guía tiene como objetivos:

- Concientizar sobre las necesidades y requerimientos de la población mayor en el acceso a los comercios.
- Promover cambios que mejoren la calidad de vida de las personas mayores.
- Mejorar la calidad de los servicios.
- Fortalecer la participación de las personas mayores en sus entornos.
- Fomentar valores como el respeto, tolerancia, generosidad y empatía hacia las personas mayores.

5 Razones para sumarse a la iniciativa

Las personas mayores:

- 1) Son el grupo poblacional que crece más rápidamente en el mundo y en la Ciudad.
- 2) Eligen la Ciudad de Buenos Aires para vivir, pasear, aprender, trabajar y consumir.
- 3) Son un grupo que cuenta con tiempo libre y necesidades de consumo.
- 4) Son un grupo demandante de servicios y propuestas de calidad.
- 5) Representan el logro de una sociedad: la prolongación de la vida.

Recomendaciones para comercios:

- Comercios minoristas
- De proximidad
- Con atención personalizada
- Que comercializa productos de uso diario (alimentos y bebidas, de limpieza, indumentaria, calzado, medicamentos, cosméticos e insumos en general)
- Bares, confiterías y restaurantes



Beneficios de ser un comercio amigo:

- Las personas mayores constituyen un grupo importante de consumidores.
- Entre estas casi 700.000 personas mayores que habitan en nuestra ciudad, hay abuelos/las, esposos/as, hermanos/as, amigos/as, dueños/as de mascotas, etc. y consumen a lo largo del año, en regalos, vestimenta, medicamentos, alimentos, etc.
- Aprovechar esta amplia base de consumidores mayores puede ayudarlo a aumentar sus ingresos.
- Ser amigo de las personas mayores puede colaborar a expandir su abanico de clientes e incrementar su línea de negocio.
- Hay cambios que benefician a las personas mayores que también, son buenos para todos los clientes.
- Ser identificado como un comercio socialmente responsable.
- Debido a la gran competitividad del mercado, brindar una atención amable, cordial, con respeto, hace la diferencia, y el cliente mayor lo valora y podría ganarse su fidelidad.
- Los consumidores mayores valoran la actitud del vendedor.
- Un cliente mayor que se siente cómodo es también un cliente que se siente como en su casa y así, hay más probabilidades de que decida comprar allí y lo recomiende.
- Dar un valor agregado.

Para tener en cuenta:

- Es más fácil y asequible de lo que se piensa.
- Algunas medidas no tienen ningún costo monetario.
- Muchas de esas medidas tienen muy bajo costo (ínfimo en relación a las ventajas que produce).

Recomendaciones divididas en 4 secciones:

- 1) Eliminación de barreras (edilicias, comunicación)
- 2) Equipamiento
- 3) Atención al cliente
- 4) Seguridad

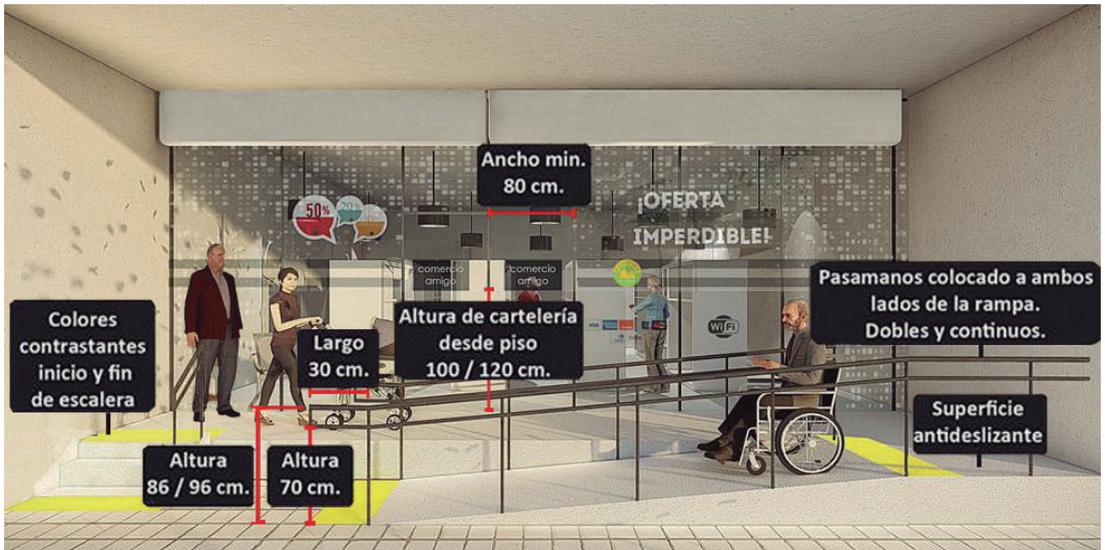
1) Barreras edilicias

- Nos referimos a barreras edilicias a cualquier traba, obstáculo o impedimento que dificulte o impida a la persona realizar su actividad cotidiana, libremente, con seguridad y comodidad.

Para garantizar una circulación libre, segura y autónoma de las personas mayores, es recomendable un acceso apropiado al local con:

- Rampas
- Puertas anchas (min. 80 cm.)
- No colocar objetos que entorpezcan el paso, como macetas, paragüero, etc.

7



Puerta de entrada

- Si las puertas son de apertura manual, controlar el peso, para que pueda abrirse fácilmente.
- Color del picaporte contraste con el de la puerta, para facilitar su visibilidad.

Estos serán tipo balancín, evitándose siempre el de formato pomo.

Sería recomendable que el sistema de apertura de la puerta de acceso fuera automático, con puertas corredizas o abatibles, es importante evaluar el tiempo de cerrado para evitar aprisionamientos o accidentes.

Salón de ventas

- ¡TIP ESPACIO! Sugerimos pensar algún espacio para la silla de ruedas, a fin de que no obstaculice la circulación dentro del local.

8



Pisos

- Señalizar los desniveles.
- Que sean antideslizantes
- No colocar alfombras. Si es imprescindible el uso de las mismas que estén bien fijadas al piso.

Iluminación

La iluminación y el sonido adecuados son elementos fundamentales para una experiencia positiva del cliente adulto mayor, ya que la visión y audición son los sentidos más afectados por el envejecimiento.

Por este motivo, recomendamos:

- Dar prioridad a la iluminación natural.
- Luz adecuada en:
Entradas / Pasillos / Zonas de acceso / Escaleras / Desniveles
- Es recomendable que las superficies de pavimentos, paredes y techos sean colores mates, para evitar brillos provocados por el reflejo del flujo luminoso de las lámparas y provocar deslumbramiento a personas de visión reducida



Escaleras

Hay que tener en cuenta que un escalón o desnivel constituye una barrera para el desplazamiento de una persona en silla de ruedas, con bastones, andadores, etc.

- Si en el recorrido hay una escalera, debe existir un itinerario alternativo accesible, resuelto por medio de una rampa, un ascensor o una plataforma salvaescalera.
- Hay ciertos requisitos mínimos que las escaleras deberían cumplir para que sean cómodas y seguras:
- Cada 9 escalones, un descanso.
- Para facilitar el reconocimiento de cada escalón se señalará el borde exterior de las huellas con una franja antideslizante de color contrastado

10



Escaleras

Es conveniente que la escalera tenga sus laterales contruidos a ambos lados, en caso de no ser así, se levantará un zócalo de protección de altura 12cm para evitar que el bastón o la muleta puedan deslizarse y por la seguridad de todas las personas.

¡Tip de Compra! A la hora de comprar una plataforma salva escaleras es importante tomar bien las medidas, y controlar el peso que soporta.

¡Tip Espejo! Tener cuidado con los mismos, ya que pueden provocar deslumbramiento y generar confusión

Sonido

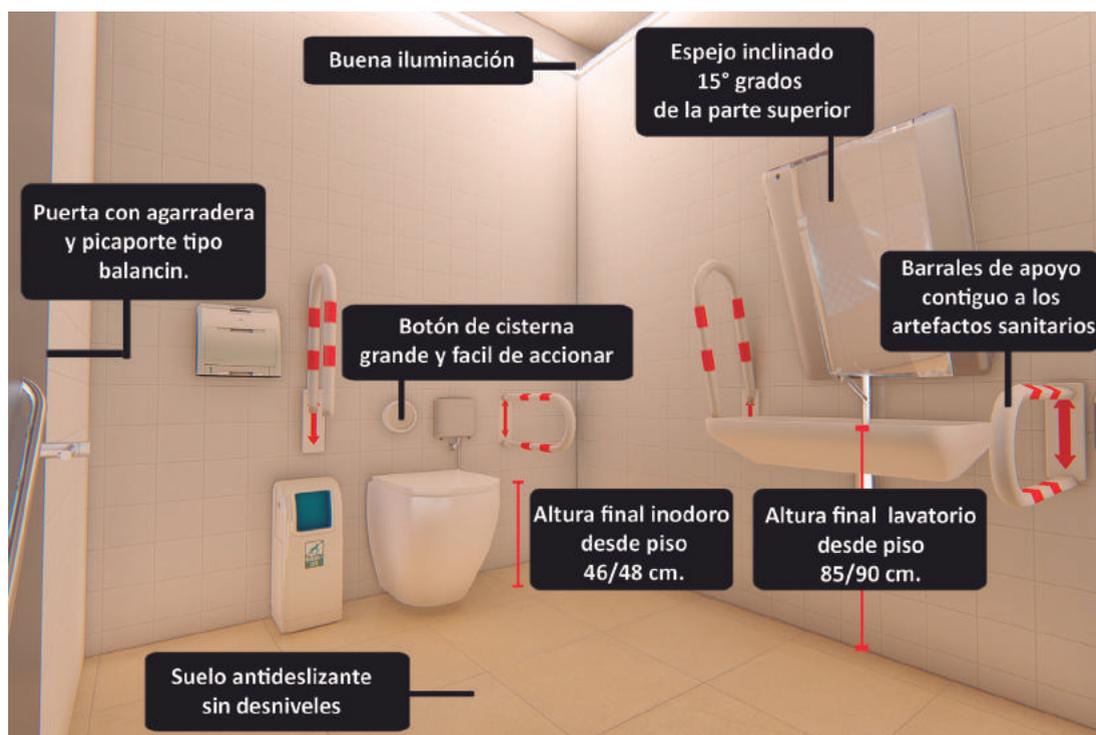
Controlar el ruido manteniendo las puertas cerradas o instalando absorción de ruido en medidas, como paneles sonoros, para absorber el sonido dentro de su espacio, podría instalar:

- Tapices
- Paneles de techo acústico
- Paneles de pared de resonancia.

Baño

La prevalencia de determinadas enfermedades, predisponen a los adultos mayores a un uso más frecuente del baño. Por ello, es recomendable:

- Permitir su uso.
- Que estén ubicados en la PB.
- Bien señalizados.

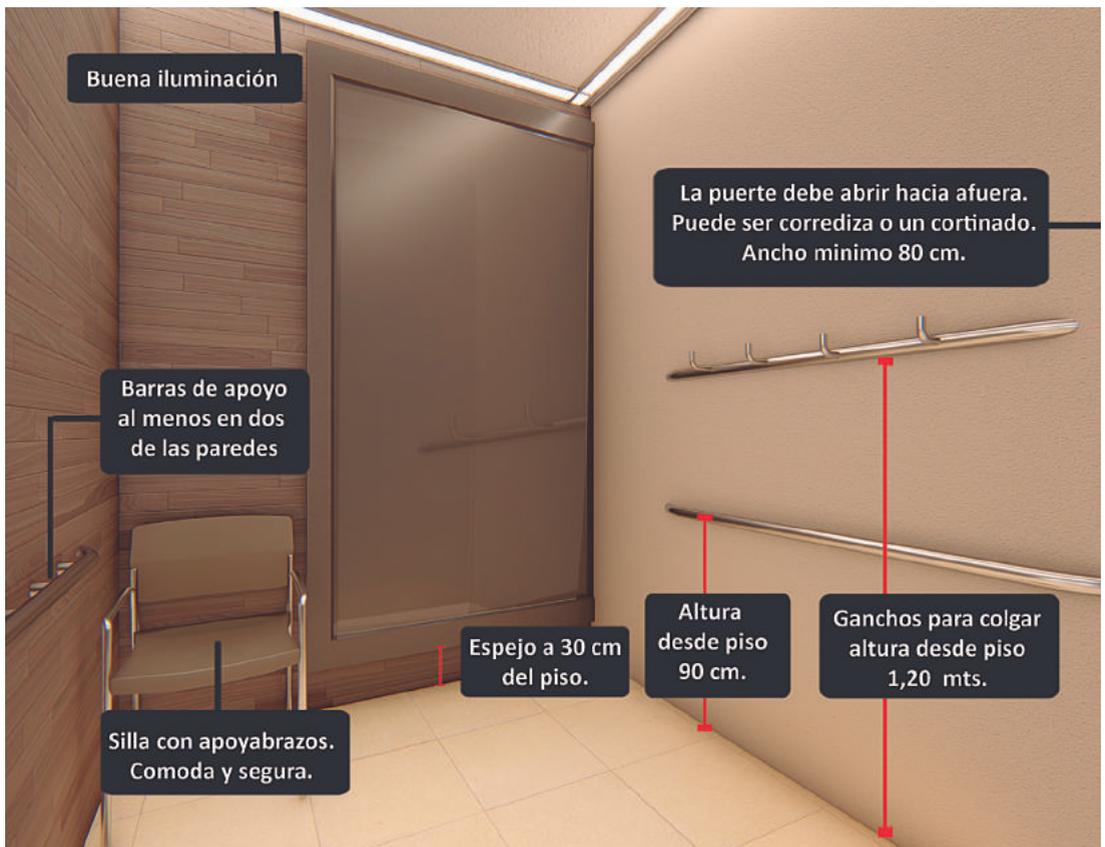


Probadores

Son un espacio importante dentro del local, ya que es el momento en el cual el cliente establece una relación directa con el producto, y de esto dependerá la futura, o no, compra/venta.

- Es importante tener en cuenta que sean amplios, permitiendo su uso para personas con inconveniente motriz.

¡TIP! El probador tiene que ser un espacio simple, aunque muy cuidado y siempre mantener la higiene del mismo



Carteles, folletería y comunicación

Si el establecimiento posee página web que sea de fácil navegación, con opción de agrandar letra y que siempre incluya un teléfono.

- Que la información no tenga elementos decorativos, ni subrayados, ni letra cursiva.
- Expresar los valores en números.
- Los rótulos en braille y altorrelieve deben colocarse a 120 cm. de altura para que puedan ser leídos con la mano, de ser posible la colocación de un piso guía para indicar su posición

Señalización

- Señalizaciones por sectores, claras, legibles y fácilmente localizables
- No se protegerán con cristales que produzcan brillos y deslumbramientos, y estarán situados de manera que la persona pueda aproximarse y escoger la distancia de lectura más cómoda según su agudeza visual.

14



2) Equipamiento

- Colocar los productos de uso más cotidiano en estanterías más visibles, ya que un problema recurrente es que no visualizan los productos en estanterías más bajas.
- Comercios grandes: es recomendable diferenciar los pasillos con letras grandes y colores contrastantes.



Bares, confiterías y restaurantes. Además de contemplar las recomendaciones generales anteriormente mencionadas, para este tipo de comercios resulta fundamental que las mesas y sillas sean cómodas, seguras y confortables.

Para ello recurrir, en la medida de lo posible, a mobiliario resistente, de buena calidad, incorporando sillas con apoyabrazos y respaldo, tapizado agradable al tacto y respirable. Mesas con 4 patas y no de apoyo central.



3) Atención al cliente

16 Recomendaciones generales:

- 1) Se valora el contacto directo
- 2) Brindar un trato amigable y buen asesoramiento
- 3) Contar con personal capacitado en el trato hacia las personas mayores (trabajar prejuicios, evitar la sobreprotección y la subestimación).
- 4) Hablar con claridad y de frente, con la cara bien iluminada para facilitar la lectura labial.
- 5) Repetir en caso de que no se haya escuchado/entendido.
- 6) Si la persona mayor está acompañada dirigirse siempre a ambos, no sólo a su acompañante.
- 7) Antes de ayudar hay que preguntar si necesita o quiere ayuda y de qué forma podemos hacerlo mejor.
- 8) Priorizar la atención en las filas, o acercarles algún asiento en la espera.

- 9) En el momento de dar el vuelto, es recomendable ser claro y con movimientos concretos.
- 10) Ofrecer ayuda para la lectura en voz alta, si la persona lo necesita.
- 11) Asegurarse que el cliente ha comprendido su mensaje. Puede hacerlo preguntándole y si no es así intente explicarlo de otra forma más sencilla.
- 12) No le interrumpa si no ha terminado la frase, a pesar de que sepa lo que va a decir.
- 13) Hay que ser prudentes con el contacto físico y evitar tocar a las personas y a sus productos de apoyo (bastón, silla de ruedas) sin su consentimiento, ya que estos forman parte de su espacio personal.
- 14) Debe colocarse frente a la persona, nunca detrás ni en una posición que le obligue a girar.
- 15) Situarse a cierta distancia para no obligarle a levantar la cabeza.
- 16) Al subir y bajar escaleras, ubíquese un escalón por debajo de la persona.
- 17) Potenciar las vías de comunicación específicas para personas mayores, orientar las acciones de marketing y publicidad.
- 18) Ofrecer servicio de entrega a domicilio.



Pequeños cambios, grandes diferencias

- Disponer de asientos con respaldo y apoyabrazos.
- Disponer de un dispenser de agua y vasos.
- Contar con lupa para que la persona mayor pueda leer los precios, detalles del producto, menú, promociones, etc.
- Si puede, ayúdelos a transportar objetos o paquetes, o facilitarle un canasto, etc.



Recomendaciones para la atención de personas ciegas

- No debe seguir a una persona ciega sin decírselo, pues ella se dará cuenta de que le sigue y le creará inseguridad. Si se aleja, avísele.
- No utilice palabras indeterminadas como “esto, aquello, aquí, allí,...” ya que suelen ir acompañadas de gestos que no van a percibir. Debe puntualizar con expresiones que tengan valor como “a tu derecha, delante,...” porque indican una posición concreta y son interpretables.

Si estando con la persona se tiene que ausentar momentáneamente, debe situarle en un punto concreto (junto a una mesa, una pared, etc.), nunca en un espacio abierto sin referencias.

En el caso de que la persona utilice bastón o perro guía, colóquese en el lado opuesto. Advírtale de posibles obstáculos que encuentren a su paso.

Recomendaciones para la atención de casos especiales

En caso de encontrarse con una persona con:

Olvido, Desorientación, Dificultades para resolver problemas, Alteración en el razonamiento y de la planificación, Dificultad de comprensión, Dificultad de expresión y/o Cambios de comportamiento.

- Hablarle despacio, con tranquilidad, con paciencia, recordarle donde se encuentra y que se suele hacer ahí.
- Utilizar frases cortas, con lenguaje sencillo.
- Si la persona vuelve al comercio comprando lo mismo, comentarle que ya realizó la compra con anterioridad, y preguntarle si necesita un poco más. Si la persona parece desorientada, aconsejarle que no realice de nuevo la compra.
- En caso de que la persona no sepa seleccionar el dinero para pagar, decirle qué billetes y monedas son necesarios.
- Dar el vuelto despacio, contabilizando el dinero y entregando cada billete.
- Si la persona parece no entendernos, se recomienda hacerle preguntas cuyas respuestas sean SÍ o NO.
- Si muestra dificultad para comunicarse, no hablar por la persona, dejarla que diga lo que nos quiera transmitir.
- Si la persona mayor sufre de algún cambio de comportamiento, enojarse sin ninguna razón aparente, acercarse de frente, lentamente, hacer contacto visual, no tocarlo, tranquilizarlo y tranquilizar al resto de los clientes.
- Recurrir a la comunicación no verbal, como una sonrisa puede colaborar en la transmisión de seguridad y cariño.
- En caso de que considere pertinente trate de contactar a algún familiar o allegado para que lo venga a buscar.



4) Seguridad

Las medidas de seguridad no solo sirven para ser utilizadas en caso de que suceda alguna emergencia, sino también para que el cliente esté consciente de estas y así se sienta seguro en todo momento.

Es obligatorio que el comercio cuente con vías de escape señalizadas, botiquines médicos, extintores y personal de seguridad capacitado.

Esperamos que la información sea de utilidad y pueda ser tomada en cuenta.

Agradecemos a todos aquellos que se sumen a esta iniciativa y los esperamos en la red de comercios amigos de las personas mayores.

Equipo Técnico

Anq. y Esp. en Gerontología Viviana Saez
MMO Emmanuel Roldán
Ing. Fernando Caniza
Lic. Paula de Leonardis
Lic. Giselle Pierro

Autoevaluación (Marcar una cruz en la respuesta correcta)

Pregunta	Si	No
¿Dispone de un buen acceso (puertas anchas, rampa)?		
¿Posee un sector de descanso (silla)?		
¿Realiza orientación en las compras?		
¿Su música de fondo está a bajo volumen?		
¿Su iluminación es suficiente?		
¿Su material gráfico posee letras grandes?		
¿Tiene a mano una lupa?		
¿Acepta pedidos y/o consultas telefónicas?		
¿Realiza entregas a domicilio?		
¿Permite el uso del sanitario a los clientes?		
¿Practica descuentos y/ ofertas para las personas mayores?		
¿Sus precios son claros y legibles?		

Si sus repuestas fueron SÍ en su mayoría, su negocio es amigable. Si no es así tenemos una nueva pregunta:

¿Está dispuesto a incorporar mejoras a su local?

Teléfonos Útiles

Secretaría de Integración Social
para Personas Mayores

0800 222 4567

Policía

101/ 911

Bomberos

100

Defensa Civil

102

SAME

107

Correo Electrónico

accesibilidadintegral@buenosaires.gov.ar



Vamos Buenos Aires